



UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS

FACULTAD DE POSGRADOS

**PLAN GERENCIAL ENFOCADO EN LA PREVENCIÓN DE ÚLCERAS POR
PRESIÓN RELACIONADO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DE LAS
ÁREAS CRÍTICAS DE LA CLÍNICA GUAYAQUIL**

DOCENTE: Mgs. Sandra Elizabeth Salazar Obando

AUTOR: Lcdo. Luis Fernando Villalta Miranda

2023

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es de mi autoría, original, que se han realizado las citas de las fuentes correspondientes y que la ejecución se respeta las disposiciones legales que protegen los derechos de autor en vigencia.

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a mi familia, a mi enamorada y a mis compañeros de la institución, quienes fueron parte primordial debido a su apoyo en la elaboración y posterior culminación de este trabajo.

Índice del Contenido

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA DEL ESTUDIANTE	2
DEDICATORIA	3
RESUMEN EJECUTIVO	4
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA GESTIÓN GERENCIAL	9
1.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa de la institución	9
1.1.1. Estructura Organizacional	9
1.1.2. Sistemas Informáticos	12
1.1.3. Sistema de Recursos Humanos	12
1.1.4. Infraestructura y equipamiento	12
1.1.5. Calidad de la atención	14
1.1.6. Seguridad del Paciente	14
1.1.7. Gestión Presupuestaria	15
1.1.8. Análisis de la Oferta y Demanda de los Servicios	15
CAPÍTULO II. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA.	21
2.1. Planteamiento del Problema	21
2.2. Justificación del Problema	22
Objetivo General	23
Objetivos Específicos	23
2.3. Selección de Alternativas de Solución	23
CAPÍTULO III. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	24
CAPÍTULO IV. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN GERENCIAL	25
4.1. DIAGNOSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	35
4.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección	35
4.1.2. Gestión Estratégica de Marketing	35
4.1.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	35
4.1.4. Gestión Financiera	36
4.1.5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	36
4.1.6. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	37

4.1.7. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	37
CAPITULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN DEL PROBLEMA IDENTIFICADO	38
5.1. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	38
5.1.1. Análisis del Entorno Social (PESTEL)	38
5.1.2. Análisis FODA	39
5.1.3. Cadena de Valor de la Organización.....	41
5.1.4. Planificación Estratégica	42
CAPÍTULO V. 2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA PREVENCIÓN DE ÚLCERAS POR PRESIÓN	44
5.2.1. Propuesta de solución: Formulación del plan de gestión gerencial	44
CAPITULO IV. EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL	49
4.1. Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial	49
4.2. Conclusiones	49
Bibliografía.....	50
ANEXOS	51

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama de la División clínica de la Institución.....	10
Ilustración 2. Organigrama de la División Administrativa de la Institución.....	11

Índice de Tablas

Tabla 1. Pacientes por mes en promedio en la Clínica Guayaquil.....	18
Tabla 2. Establecimientos que ofrecen internación por provincia según INEC 2020.....	19
Tabla 3. Pacientes atendidos en establecimientos que ofrecen internación en el año 2020.....	20
Tabla 4. Demanda objetivo de los pacientes en el 2022.....	20

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Número de personal por áreas	26
Gráfico 2. Número de personal de enfermería según la edad.....	27
Gráfico 3. Porcentaje del personal según el sexo	27
Gráfico 4. Personal de enfermería según el nivel de formación.....	28
Gráfico 5. Porcentaje del personal que tiene dos o más trabajos	28
Gráfico 6. Personal según la antigüedad laboral	29
Gráfico 7. Se realiza capacitaciones sobre seguridad del paciente.....	29
Gráfico 8. Sociabilización sobre la presencia de UPP en los pacientes	30
Gráfico 9. Frecuencia de los cambios posturales que realizan en los pacientes.....	30
Gráfico 10. Influencia de la falta de personal en las áreas críticas.....	31
Gráfico 11. Los cambios posturales son medidas:.....	31
Gráfico 12. Posiciones frecuentes para los cambios posturales	32
Gráfico 13. Zonas de mayor frecuencia de presencia de UPP.....	32
Gráfico 14. Existe posibilidad de muerte por UPP.....	33
Gráfico 15. Escala de riesgo de UPP utilizada en la institución.....	33
Gráfico 16. Escala que usa los 5 parámetros	34

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación identificó la problemática en la gestión de la prevención de úlceras por presión en la Clínica Guayaquil. Se realizó el análisis, priorizando y seleccionando los problemas que afectan al personal de enfermería durante la atención de salud. Se aplicó la metodología cualitativa, en la que se aplicó una encuesta al personal para diagnosticar su nivel de conocimiento y posibles falencias en el ámbito laboral.

Posteriormente se proponen las alternativas de solución, en la que se determina su factibilidad en la implementación a través del plan gerencial según las estrategias planificadas para el desarrollo de las actividades, de esta manera cumplir con las metas y lograr los objetivos establecidos por la institución en el desarrollo y mejora de la calidad de la atención.

El plan de gestión gerencial tiene como objetivo principal la prevención de las úlceras por presión relacionando los cuidados de enfermería en las áreas críticas de la Clínica Guayaquil, en la que se pudo diagnosticar la influencia que hace la falta de personal en ciertas áreas, la necesidad de capacitaciones para aumentar el nivel de conocimiento y la sobrecarga de trabajo que tienen cierto personal.

Se puede identificar que los pacientes que presentan úlceras por presión son derivados de otras casas de salud a la Clínica Guayaquil para ser atendidos por diversas patologías y a su vez tratarse el deterioro de la piel por estar expuestos mucho tiempo en la misma posición al estar encamado, esto es debido a que los reportes de aparición de UPP dentro de la institución han disminuido considerablemente.

En este plan se describe los indicadores de ejecución del plan operativo en cada una de las áreas cuyo fin es mejorar la calidad de atención en salud mediante la prevención de úlceras por presión en los pacientes hospitalizados dentro de la institución para esto se implementara cronogramas de capacitaciones, se actualizara el protocolo de seguridad del paciente, se conformará un comité de control de eventos adversos como son las UPP, se mejorara la

plataforma digital para el reporte de estos eventos, se solicitara el presupuesto necesario para las capacitaciones y cambios necesarios en la clínica.

ABSTRACT

The present research project identified the problem in the management of pressure ulcer prevention at the Guayaquil Clinic. The analysis was carried out, prioritizing, and selecting the problems that affect nursing staff during health care. The qualitative methodology was applied, in which a survey was applied to the staff to diagnose their level of knowledge and possible shortcomings in the workplace.

Subsequently, alternative solutions are proposed, in which their feasibility in implementation is determined through the management plan according to the planned strategies for the development of activities, in this way meeting the goals and achieving the objectives established by the institution in the development and improvement of the quality of care.

The main objective of the managerial management plan is the prevention of pressure ulcers, relating nursing care in the critical areas of the Guayaquil Clinic, in which it was possible to diagnose the influence of the lack of personnel in certain areas, the need of training to increase the level of knowledge and work overload that certain personnel have.

It can be identified that patients who present pressure ulcers are referred from other health homes to the Guayaquil Clinic to be treated for various pathologies and at the same time to treat skin deterioration due to being exposed for a long time in the same position when bedridden. This is because reports of the appearance of PUs within the institution have decreased considerably.

This plan describes the execution indicators of the operational plan in each of the areas whose purpose is to improve the quality of health care by preventing pressure ulcers in hospitalized patients within the institution, for which training schedules will be implemented. , the patient safety protocol will be updated, a committee will be formed to control adverse events such

as PUs, the digital platform for reporting these events will be improved, the necessary budget will be requested for the training and necessary changes in the clinic.

CAPÍTULO I. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA GESTIÓN GERENCIAL

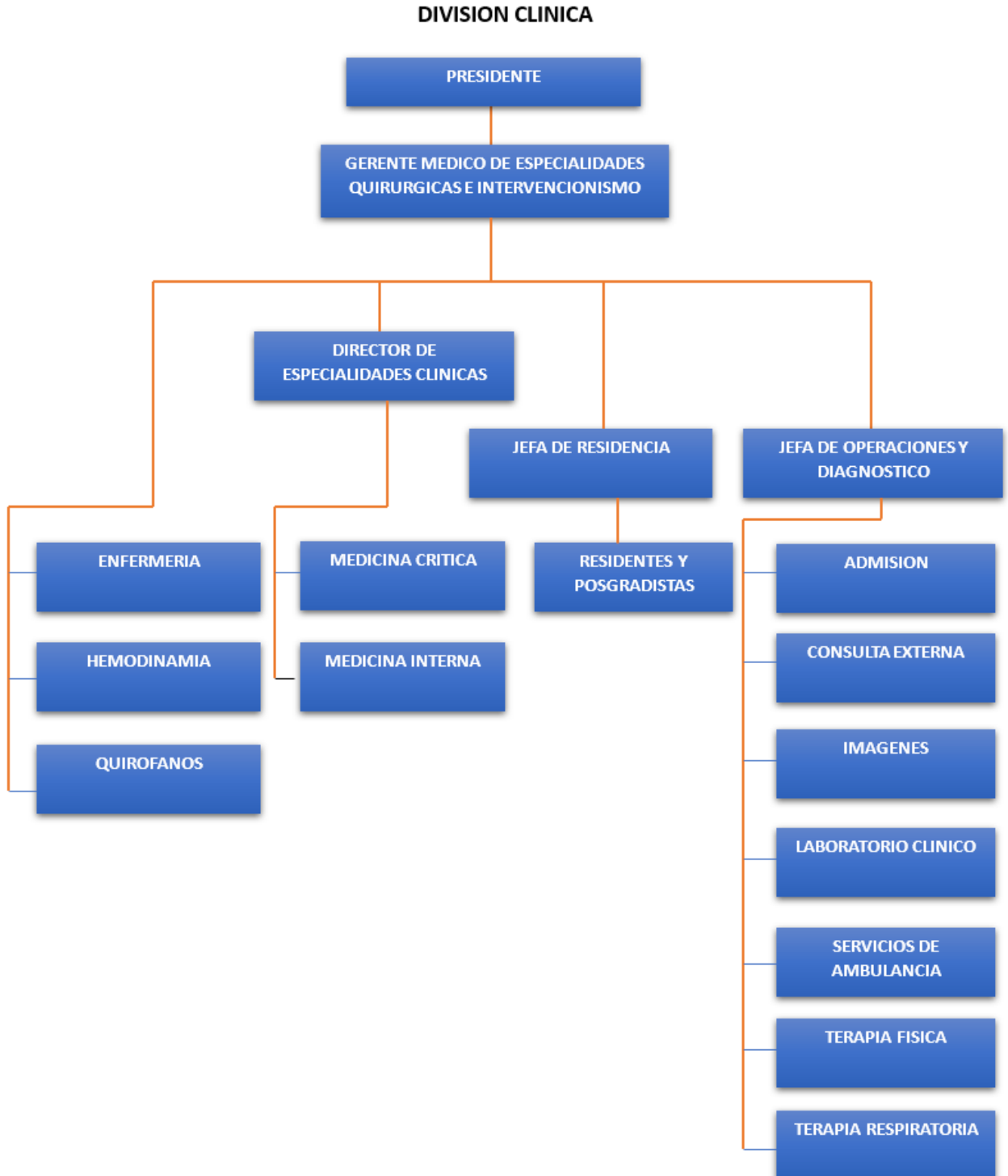
1.1. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa de la institución

1.1.1. Estructura Organizacional

La Clínica Guayaquil se constituyó hace más de 104 años en Guayaquil, provincia del Guayas. La estructura de la organización se encabeza por el presidente, el Dr. Roberto Gilbert Febres Cordero reconocido cirujano cardiovascular del país. Es la máxima autoridad con representación legal en la institución. Es quien establece la administración de la Clínica.

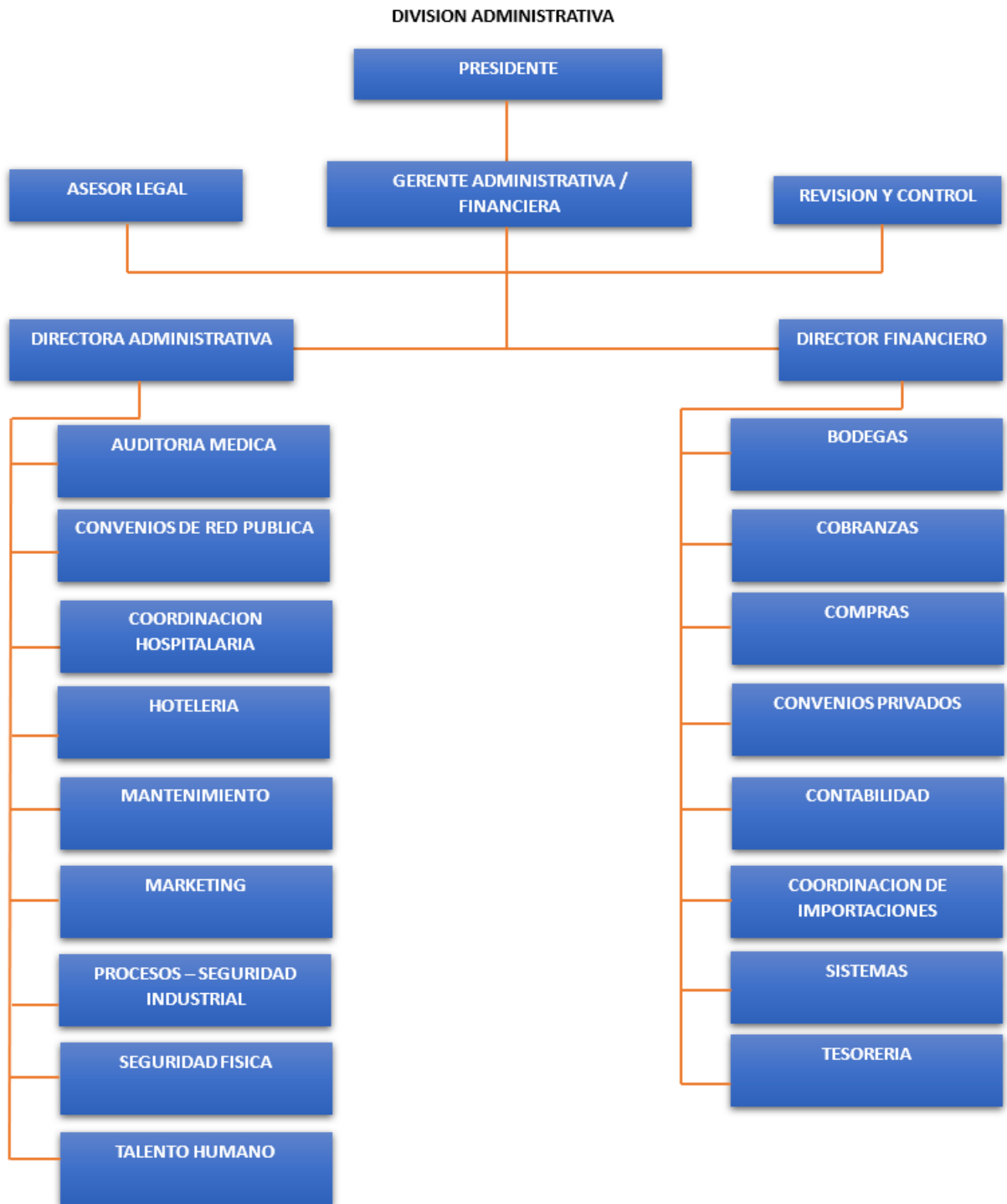
En el siguiente escalafón se encuentra la Gerencia Medica de Especialidades e Intervencionismo y la Gerencia Administrativa Financiera. La primera se encuentra liderada por la Dra. Mónica Gilbert Orus, quien es especialista en Cirugía Cardiovascular. Se encarga de establecer los objetivos estratégicos relacionados con la atención medica que brinda la institución. Apoya programas de investigación y docencia que se realizan en la Clínica Guayaquil. La segunda está a cargo de la Ing. Melissa Gilbert Orus, especialista en Gestión Empresarial Internacional, es la responsable de planificar los objetivos generales de la institución, velar por la sostenibilidad económica y supervisar la gestión de los departamentos administrativos.

Ilustración 1. Organigrama de la División clínica de la Institución.



Fuente: Manual de Inducción de la Clínica Guayaquil 2023

Ilustración 2. Organigrama de la División Administrativa de la Institución.



Fuente: Manual de Inducción de la Clínica Guayaquil 2023

1.1.2. Sistemas Informáticos

Los sistemas Informáticos que se usan en la Clínica Guayaquil son las bases de Datos, programas como Microsoft Excel y un software desarrollado para la institución, en el que trabajo por más de 2 años para su funcionamiento y que se encarga de registrar los consumos de medicación e insumos, el registro de sus datos, historia clínica, inventario de farmacia y aún se encuentran actualizando el módulo para mejorar la eficiencia en el trabajo.

1.1.3. Sistema de Recursos Humanos

En la Clínica Guayaquil existe un sistema de recursos humanos y los procesos se realizan de acuerdo con la necesidad. El proceso de contratación inicia con la identificación de la vacante de trabajo, la oferta de empleo se realiza a través de plataformas digitales como LinkedIn y Facebook, donde se enlistan las características para el puesto y los requisitos que debe cumplir el aspirante. Los postulantes deben enviar un correo con su currículum vitae a la dirección que se especifica en la publicación para ser calificados, posteriormente son evaluados por sus conocimientos, después son entrevistados por la jefa de Talento Humano. Luego en el siguiente filtro, se realiza la entrevista con el jefe del área al que se postula. Si se cumple con los criterios establecidos podrá integrarse a la institución, en caso contrario se continua con el proceso de postulaciones.

1.1.4. Infraestructura y equipamiento

La Clínica Guayaquil opera sobre una superficie de 580 metros de construcción. En la planta baja se encuentra el área de emergencia que cuenta con 11 camas donde se dividen: la sala observación, la sala de postoperatorio, triaje, unidad de choque. También se localiza los consultorios, el área de caja y admisión, hemodinamia, el área de imágenes, el laboratorio clínico, la morgue, el Patio Córdova, el Patio Español, los 5 quirófanos y la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) la cual cuenta con 10 camas.

En el primer piso hay 6 salas divididas así: En la Ala Norte, las Habitaciones Favaloro tiene 7 camas, Unidad de Cuidados Intermedios Favaloro 10 camas, Anexo Favaloro Cuidados Intensivos 8 camas. En la Ala Sur se encuentra las Habitaciones de Primer Piso que cuenta con 11 camas, Anexo Primer piso cuenta con 8 camas, la Sala Dr. Víctor Hugo Sicouret que cuenta con 10 camas. También está localizado la sala de Ecografía, 2 sala de espera, ergometría, la farmacia, el quirófano 6, la residencia médica de Cardiología, la Sala de

Diálisis Dr. Alfonso Roldós Garces que cuenta con 6 camillas, sala de simulación y el área de terapia física.

En el Segundo Piso se encuentra las dos estaciones de enfermería, en el Ala Sur existen 6 habitaciones con 7 cama, en el Ala Norte existen 6 habitaciones con 6 camas, también se encuentra la residencia medica del área de Cirugía y la sala de Espera para los familiares.

En el Tercer Piso se encuentra la Sala Mirella que cuenta con 16 camas, se encuentra también la residencia de Medicina Interna, la oficina de la presidencia, la residencia de terapia respiratoria, también se encuentra la sala Dr. Pablo Plaza Aguirre que no está en funcionamiento actualmente.

En el Cuarto Piso se encuentra el Área de Coordinación de Enfermería, la sala de sesiones o reuniones y la Jefatura de Enfermería.

Los equipos tecnológicos con los que cuenta la Clínica Guayaquil son de diagnóstico inicial, de diagnóstico e intervención. En las Salas de Hospitalización se encuentran equipos para el monitoreo de signos vitales, bombas de infusión, camas, entre otros equipos necesarios para el manejo de la salud de los pacientes. En las áreas de servicios asistenciales se encuentra el área de imágenes y laboratorio clínico. Por ejemplo, en el área de imágenes se cuenta con equipos de rayos X, tomógrafos y equipos que realizan ecografías, electrocardiógrafos en las áreas de hospitalización. En las Unidades de Cuidados Intensivos se cuenta con ventiladores mecánicos, sistema de gases centralizados, bombas de infusión, sistemas de purificación del aire, monitores de signos vitales y equipos para procedimientos especiales, entre otros. En los quirófanos se cuenta con máquinas de anestesia, rayos x, ecógrafos, monitores de signos vitales, cama de cirugía, torre de laparoscopia, cauterizador, lámparas cielíticas, bombas de infusión para anestésicos e hidratantes, gases centralizados, entre otros.

1.1.5. Calidad de la atención

Se realiza evaluaciones de calidad de atención al paciente en la clínica mediante una encuesta de satisfacción del servicio recibido, esta se proporciona previo al alta médica. En 2022 esta encuesta se aplicó a 5.000 pacientes con una calificación de Excelente.

1.1.6. Seguridad del Paciente

La Clínica Guayaquil para brindar una calidad de atención usa como referencia el Acuerdo Ministerial 115 del Ministerio de Salud Pública, es un protocolo enfocado a la seguridad del paciente donde se habla de la prevención de Ulceras por presión, que es por donde va dirigido el plan gerencial y en ella se incluyen las siguientes:

Las Practicas Seguras que son procesos que reducen los eventos adversos asociados a la atención de salud. (Ministerio de Salud Pública, 2016)

- Practicas Seguras Administrativas, dividido en:
 1. Identificación correcta del Paciente
 2. Programa de mantenimiento preventivo de equipos biomédicos
- Practicas Seguras técnicas Asistenciales
 1. Control de Abreviaturas peligrosas
 2. Manejo adecuado de los medicamentos de alto riesgo
 3. Control de electrolitos concentrados
 4. Conciliación de medicamentos
 5. Administración correcta de medicamentos
 6. Administración de antibióticos profilácticos en procedimientos quirúrgicos
 7. Profilaxis de trombo embolismo venoso
 8. Prevención de Ulceras por presión
- Practicas Seguras administrativas Asistenciales
 1. Notificación de eventos relacionados con la seguridad del paciente
 2. Practica quirúrgicas seguras
 3. Transferencia correcta de información de los pacientes en puntos de transición.
 4. Manejo correcto de bombas de infusión
 5. Higiene de Manos
 6. Prevención de Caídas
 7. Educación en seguridad al paciente

1.1.7. Gestión Presupuestaria

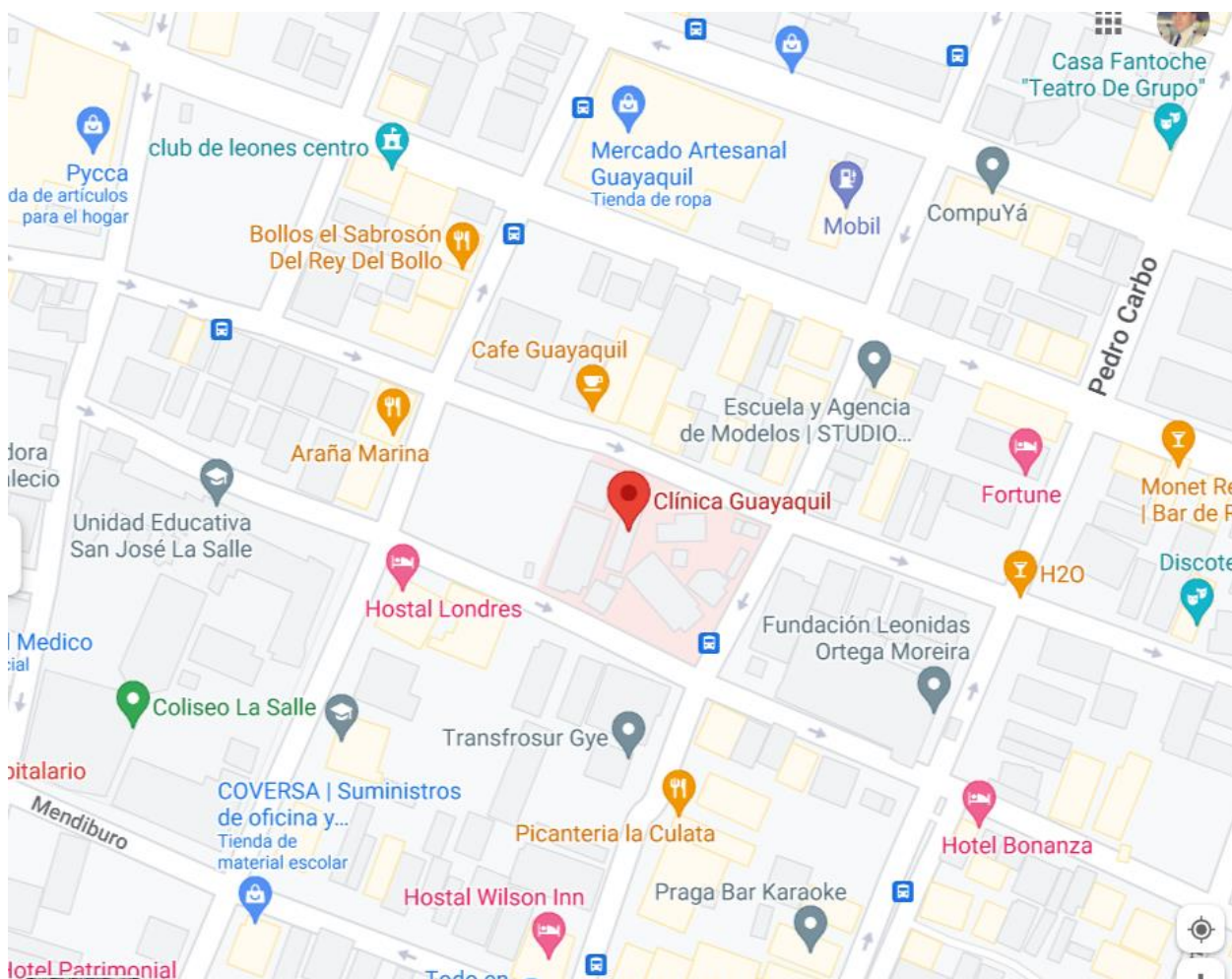
El director financiero, encarga el presupuesto anual de la institución para administrar correctamente los ingresos, costos y gastos, y el presupuesto se compone de las siguientes cédulas: Talento humano, cobranzas, compras, gastos financieros, inversiones, costos de venta y gastos administrativos. El presupuesto se lo comienza a elaborar en octubre y se presenta a la gerencia en la primera semana de diciembre para su aprobación y luego se lo sube en el sistema.

1.1.8. Análisis de la Oferta y Demanda de los Servicios

1.1.8.1. Ubicación geoespacial

La Clínica Guayaquil se localiza en Ecuador, en la provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil, parroquia Carbo, entre la Avenida Padre Aguirre 401 y General Córdova

Ilustración 3. Ubicación de la Clínica Guayaquil



Fuente: Google Maps, 2023

Datos de Contacto**Teléfono:** (04) 256-3555**Correo:** info@clinicaguayaquil.com**Dirección:** Padre Aguirre 401 y General Córdova

Las instituciones de salud más cercanas según la geolocalización de la Clínica Guayaquil, se encuentra el Hospital Luis Vernaza de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, se encuentra ubicado entre la Calle Loja N° 700 y Escobedo, esta casa de salud cuenta con más de 900 camas, distribuidas en la clínica Sotomayor, Pensionado Sotomayor, Unidad de cuidados intensivos y la clínica del día, Emergencias y Hospitalización. (Hospital Vernaza, s.f.)

1.1.8.2.Oferta de Servicios

La Clínica Guayaquil es un establecimiento de salud de tercer nivel con más de 100 años de experiencia, que cuenta con médicos especialistas, servicios hospitalarios y equipos biomédicos de última tecnología para cuidar la salud de los usuarios. Son especialista en el cuidado del corazón debido a su amplio manejo con pacientes cardiológicos. (Clínica Guayaquil, 2023)

PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
Ambulancia Chequeos Preventivos Consulta Externa Emergencia Hospitalización Unidad de Cuidados Intensivos Unidad de Cuidados Intermedios	Gastroenterología y sistema biliar Colangiopancreatografía retrograda endoscópica Coledoscopia Endoscopia digestiva alta (diagnostica y terapéutica) Endoscopia digestiva baja (diagnostica y terapéutica) Gastrostomía con control endoscópico
Cardiología	Laboratorio
Consulta Externa Electrocardiograma (EKG) Holter de Arritmias Monitoreo ambulatorio de Presión Arterial (MAPA) Prueba de esfuerzo / ergometría	Coprología Bioquímica sanguínea (electrolitos) Gasometría arterial y venosa Microbiología Patología Perfil / función hepática (GOT, GPT, GGT) Perfil / función pancreática (amilasa, lipasa)
Cirugía Cardiovascular y Hemodinamia	Perfil / función renal (urea, creatinina) Perfil / tiempos de coagulación Perfil lipídico (colesterol, triglicéridos) Perfil hormonal PSA y PSA libre Serología Uroanálisis
Angiografía coronaria y periférica Angioplastia coronaria periférica y carotidea Cierre percutáneo de defecto septal atrial Cierre percutáneo de foramen oval permeable Colocación de filtro de vena cava Implante de marcapasos Intervencionismo en aorta Revascularización miocárdica Trasplante cardiaco Valvuloplastia percutánea mitral y aortica	Rehabilitación Terapia de rehabilitación cardiaca Terapia física convencional Terapia respiratoria
Especialidades Quirúrgicas	
Cirugía hepatobiliar pancreática Cirugía maxilofacial Cirugía torácica Neurocirugía Otorrinolaringología Traumatología Urología	

Fuente: Guía Hospitalaria de la Clínica Guayaquil, 2023

En el año 1988 se firmó el primer convenio de prestación de servicios de salud público – privado entre la clínica Guayaquil y el Instituto de Seguridad Social. (Clínica Guayaquil, 2023)

En la actualidad se atiende a pacientes que sean derivados de Hospitales del Ministerio de Salud, Hospitales del Instituto de Seguridad Social (IESS), Instituto de Seguridad Social de la Fuerzas Armadas (ISSFA), Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL) por su convenio con estas instituciones.

Mantiene prestaciones de salud a pacientes de seguros privados como lo son: Best Doctors, BMI, VUMI, SALUD S.A., Humana, Ecuasanitas, BUPA, Asisken, Confiamed, Cruz Blanca, WTA, Pan American Life, Assist Card, Plan Vital, MEDI, Medec, Redbridge, Sweaden Health, International Turistic Medical Service, Privilegio, VES, Vida Buena. (Clínica Guayaquil, 2023)

1.1.8.3.Población Atendida

La institución recibe mensualmente un promedio de 540 usuarios entre estos están pacientes que tienen seguros privados, particulares y de la Red pública de salud. El promedio según los archivos que posee el área de admisión es el siguiente:

Tabla 1. Pacientes por mes en promedio en la Clínica Guayaquil.

Plan	Pacientes por mes
Particulares	147
Seguros privados	26
Red Publica	367
Total	540

Fuente: Datos recogidos del área de Admisión de la clínica Guayaquil

1.1.8.4.Demanda Insatisfecha

Al definir la demanda de servicios insatisfechos debemos considerar a la población de las provincias de Guayas, Santa Elena, Manabí, Los Ríos, Chimborazo, Cañar, Azuay, el Oro y Galápagos, debido a que la ubicación geográfica de la Clínica Guayaquil, estas ciudades contienen a su población objetivo. Se debe considerar que, al ser una institución privada, también se enfoca en la población que no quiere acceder al sector público de la salud y es por esto por lo que solicitan atención oportuna y de calidad.

En estas nueve provincias hay 360 establecimientos de salud que ofrecen internación hospitalaria, entre públicos y privados. (INEC, 2022)

Tabla 2. Establecimientos que ofrecen internación por provincia según INEC 2020

Provincia	Establecimientos de Salud
Guayas	135
Santa Elena	16
Manabí	47
Los Ríos	55
Chimborazo	24
Cañar	7
Azuay	37
El Oro	37
Galápagos	2
Total	360

Fuente: (INEC, 2022)

Tabla 3. Pacientes atendidos en establecimientos que ofrecen internación en el año 2020

Provincia	Número de Pacientes atendidos
Guayas	223,979
Santa Elena	17,622
Manabí	65,959
Los Ríos	40,349
Chimborazo	24,882
Cañar	14,072
Azuay	57,846
El Oro	39,498
Galápagos	1,411
Total	485,618

Fuente: (INEC, 2022)

Tabla 4. Demanda objetivo de los pacientes en el 2022

Provincia	Pacientes atendidos 2022
Guayas	258,996
Santa Elena	22,384
Manabí	97,08
Los Ríos	51,594
Chimborazo	35,926
Cañar	20,887
Azuay	66,943
El Oro	49,513
Galápagos	1,939
Total	605,262

Fuente: (INEC, 2022)

Esto significa que gran parte de los pacientes de las otras provincias deben acudir al hospital o institución de salud a la que puedan ser derivados o tenga camas disponibles y ofrezca el servicio médico que esta requiera. En la actualidad la Clínica Guayaquil no cuenta con servicios de Pediatría y Ginecología, es por esto por lo que estos pacientes son trasladados a otra casa de salud de la Red Pública.

CAPÍTULO II. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA.

2.1. Planteamiento del Problema

El estudio se centró en los cuidados del personal de enfermería para la prevención de úlceras por presión en los pacientes hospitalizados en las áreas críticas de la Clínica Guayaquil, cabe destacar que las úlceras por presión no suelen ser el principal motivo de ingreso de los pacientes, es decir que son manifestadas durante la estadía, lo que conlleva al aumento de actividades establecidas para los profesionales de enfermería.

Las úlceras por presión (UPP) son un gran problema de salud ya que aparecen a las pocas horas y tardan meses en sanar, afectando en su mayoría a los pacientes que se encuentran hospitalizados por largos periodos, especialmente a aquellos que presentan comorbilidades como son: diabetes, hipertensión arterial, problemas nutricionales, pacientes con antecedentes de problemas urinarios; esto se presenta por la falta de aporte sanguíneo a una zona del cuerpo, destruyendo en ocasiones la integridad de la piel, los músculos o incluso los huesos, la prevención es importante como estrategia de tratamiento para evitar futuras complicaciones.

Las úlceras por presión constituyen un gran problema socioeconómico debido a que su aparición supone un importante deterioro de la calidad de vida de los pacientes, reducen su independencia para el autocuidado y son causa de baja autoestima lo que repercute de manera negativa en sus familias y cuidadores, ya que originan sufrimiento por el dolor y la reducción de la esperanza de vida, pudiendo incluso ocasionar la muerte.

En la actualidad, las evidencias científicas demuestran que se pueden evitar aproximadamente el 95%, el grupo nacional para el estudio y Asesoramiento de las Úlceras por presión (GNEAUPP) en la 6° Jornada Mundial puso en manifiesto que las UPP, se desarrollan aproximadamente en el 8% de los pacientes hospitalizados pudiendo llegar a sobrepasar el 13% en pacientes de ancianatos y hasta el 18% en pacientes de unidades de cuidados intensivos. (GRUPO NACIONAL PARA EL ESTUDIO Y ASESORAMIENTO EN ULCERAS POR PRESION Y HERIDAS CRONICAS, 2020)

Se debe destacar que, según la Organización Mundial de la Salud, la prevalencia de las úlceras por presión a nivel mundial oscila entre el 5% y el 12%, incluido el 7% en los Estados Unidos. (MINSALUD, 2020)

En la Clínica Guayaquil se realiza la notificación de úlceras por presión por parte del personal de enfermería a la coordinación, se realizan monitoreos continuos para la prevención de estas en las diferentes salas. En el 2022 se registraron 25 notificaciones de úlceras por presión generadas en la institución, en lo que va del año 2023 no se han registrado notificaciones.

Muchos usuarios que se atienden en la Clínica Guayaquil son derivados de otras casas de salud, muchas veces vienen con úlceras por presión generadas antes, estas son curadas y revisadas por el personal médico, ya que antes se reportaron en las notas de enfermería e informadas a los médicos de las áreas hospitalarias.

Hasta aproximadamente el 95 % de las úlceras por presión se pueden prevenir, por lo que el enfoque genera estrategias que disminuyan los índices y no solo al tratamiento de las úlceras establecidas. Los pacientes con riesgo de úlceras por presión están siendo monitorizados e incluidos en el programa de prevención según documentos emitidos por el Ministerio de Salud Pública. (Ministerio de Salud Pública - Manual de Seguridad del Paciente, 2016)

2.2. Justificación del Problema

La presencia de úlceras por presión es un indicador de calidad relacionado con la práctica médica y los factores subyacentes que las desencadenan son los cuidados que se le brindan al paciente, por lo que la prevención debe comenzar con una evaluación exhaustiva; ya que las úlceras por presión se pueden prevenir en un 95 %, el departamento de Enfermería implementa el protocolo desarrollado por el Ministerio de Salud Pública para comprender el riesgo del paciente y tomar medidas preventivas durante la atención hospitalaria y brindar un servicio de calidad.

Como los pacientes se recuperan lentamente y desarrollan complicaciones, ya sea por falta de insumos hospitalarios adecuados y específicos para tales patologías, iatrogenia o por insuficiente conocimiento sobre el tema, es fundamental comprender las realidades del ambiente hospitalario. El estudio intenta determinar el desempeño del personal de enfermería en el manejo de los pacientes con úlceras por presión, con referencia a los conocimientos sobre las técnicas empleadas y que se encuentran en la Normativa 115 del Ministerio de Salud Pública.

Objetivo General

Desarrollar un plan gerencial para la prevención de úlceras por presión enfocado en los cuidados de enfermería de las áreas críticas en la Clínica Guayaquil

Objetivos Específicos

- Identificar los factores más comunes y de mayor impacto que favorecen en la aparición de úlceras por presión.
- Identificar los mecanismos de monitoreo y medición recomendados para el seguimiento de la aplicación de las practicas seguras y la disminución de úlceras por presión.
- Implementar el plan gerencial para la prevención de úlceras por presión en la institución.

2.3. Selección de Alternativas de Solución

Se implementará el Manual de Seguridad del Paciente vigente en la Normativa 115, que se aplicará a los pacientes hospitalizados en la Clínica Guayaquil y lo ejecutará el personal de enfermería, de manera primordial en las áreas críticas del establecimiento.

Para el manejo de responsable de las UPP, se realizará los siguientes procedimientos:

- Evaluar el riesgo que tienen los pacientes de desarrollar úlceras por presión, independientemente del servicio clínico o localización en el establecimiento médico.
- Se implementará la escala de riesgo (Norton) que deberá ser validada diariamente por los profesionales de enfermería en todos los pacientes hospitalizados principalmente en los pacientes de cuidados críticos, en todas las especialidades desde su ingreso, cada vez que cambie la condición del paciente o se traslade a otro servicio.
- Los equipos de salud deberán registrar cualquier signo de alarma informado por los familiares y/o cuidadores y se realizara las acciones pertinentes de manera oportuna según el protocolo establecido para el manejo y prevención de las úlceras por presión.

CAPÍTULO III. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS					
ESCUELA DE NEGOCIOS					
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD					
"Plan Gerencial enfocado en la prevención de úlceras por presión relacionado con los cuidados de enfermería de las áreas críticas de la Clínica Guayaquil"					
MATRIZ DE EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION					
PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE
PRESENCIA DE ÚLCERAS POR PRESIÓN EN LOS PACIENTES DE LAS ÁREAS CRÍTICAS	FALTA DE CONOCIMIENTOS SOBRE UPP POR PARTE DE PERSONAL DE ENFERMERIA	INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL PERSONAL EN LA PREVENCIÓN DE UPP	LOGRAR QUE EL PERSONAL CUMPLA CON LOS CUIDADOS PARA LA PREVENCIÓN DE UPP	BRINDAR CAPACITACIONES AL PERSONAL DE ENFERMERIA SOBRE LA PREVENCIÓN DE UPP	<i>COORDINACION Y JEFATURA DE ENFERMERIA</i>
	FALTA DE PERSONAL EN LAS ÁREAS CRÍTICAS	SOBRECARGA DE TRABAJO PARA EL PERSONAL PRESENTE	AUMENTAR EL NUMERO DE PERSONAL EN LAS AREAS CRITICAS	USAR PARTE DEL PRESUPUESTO EN PERSONAL PARA LAS AREAS CRITICAS	<i>GERENCIA FINANCIERO TALENTO HUMANO</i>
	SOBRECARGA LABORAL POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA	INCUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS PARA LA PREVENCIÓN DE UPP	LOGRAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS PARA LA PREVENCIÓN DE UPP	CONFORMAR UN EQUIPO PARA EL MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS	<i>GERENCIA COORDINACION Y JEFATURA DE ENFERMERIA</i>
NOTAS:					
FUENTE: AREAS CRITICAS DE LA CLINICA GUAYAQUIL					
ELABORACION: LCDO. LUIS FERNANDO VILLALTA MIRANDA					
FECHA: 05 DE AGOSTO DEL 2023					

CAPÍTULO IV. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN GERENCIAL

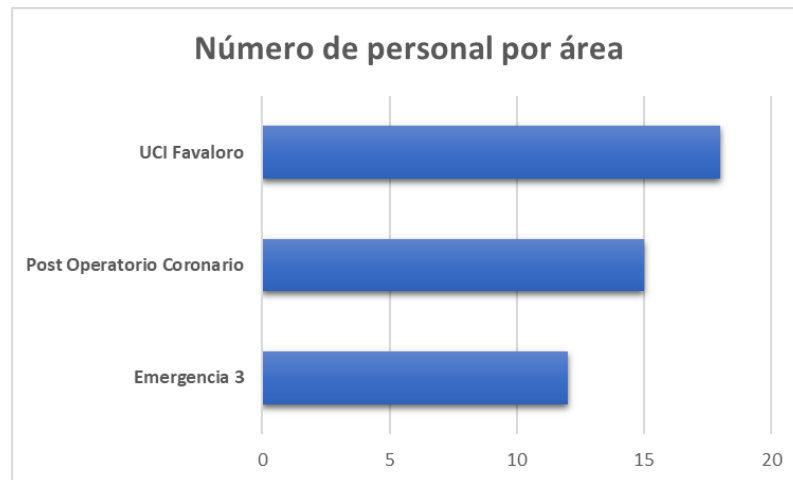
La metodología cualitativa utiliza un conjunto de técnicas de investigación para comprender desde una visión general, el comportamiento y la percepción de las personas sobre un tema. Es muy útil para este proyecto debido a que se implementó un cuestionario de conocimiento sobre úlceras por presión al personal de enfermería en las áreas críticas de la institución. Esto nos permitirá establecer alternativas de solución que mejoren la calidad de atención para los pacientes.

Al proceder con la encuesta se explicó las preguntas al personal, en el que indicó sobre la confidencialidad de sus datos personales y que los resultados obtenidos se utilizarán para gestionar futuros procesos para mejorar la prevención de úlceras por presión.

En los Anexos presentamos la encuesta de conocimientos aplicada al personal de enfermería de las áreas críticas de la Clínica Guayaquil. La muestra fue de 45 profesionales de enfermería que actualmente ocupan las áreas en los diferentes turnos o guardias. Las áreas consideradas fueron las siguientes: Unidad de Cuidados Intensivos Favalaro, Post Operatorio Coronario y Emergencia 3.

Se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 1. Número de personal por áreas



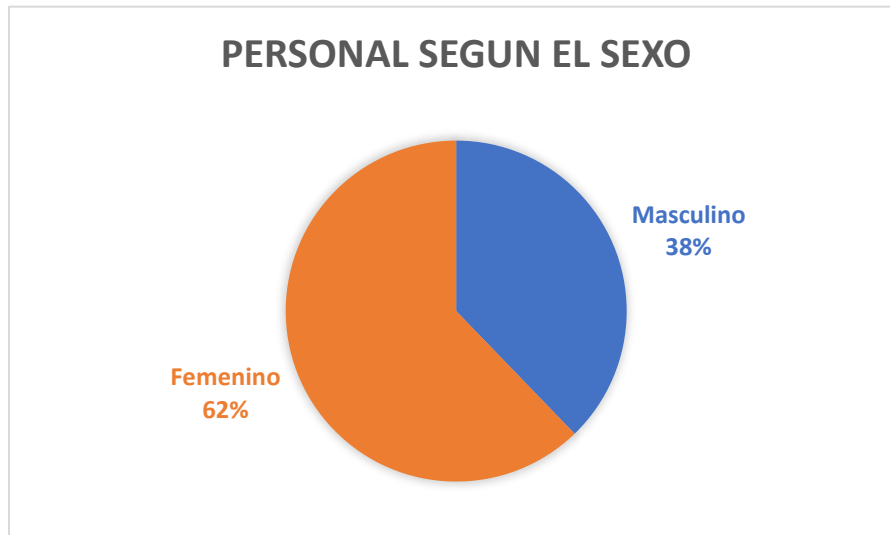
El área crítica de la institución con más personal de enfermería es UCI Favalaro, el cual tiene a su disposición 18 profesionales, en segundo lugar, se encuentra el área de Post Operatorio cuenta con 15 profesionales y en tercer lugar lo ocupa el área de Emergencia 3 que tiene 12 profesionales. Esto significa que esta equilibrado debido a la disponibilidad u ocupación de los pacientes según la sala a la que pertenecen.

Gráfico 2. Número de personal de enfermería según la edad



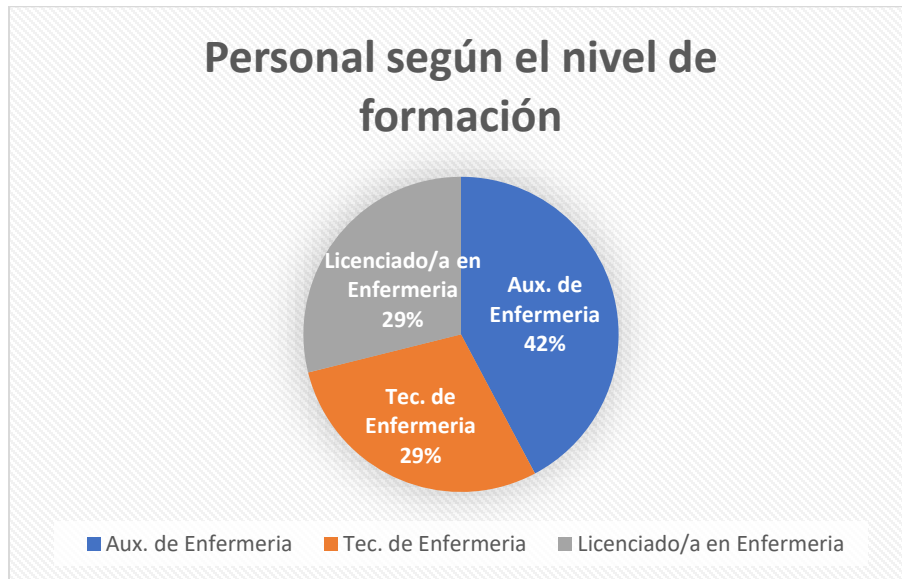
El personal de las áreas críticas presenta edades que van desde los 21 años hasta más de 50 años en algunos casos. Principalmente el personal que tiene entre 21 a 30 años presenta mayor participación.

Gráfico 3. Porcentaje del personal según el sexo



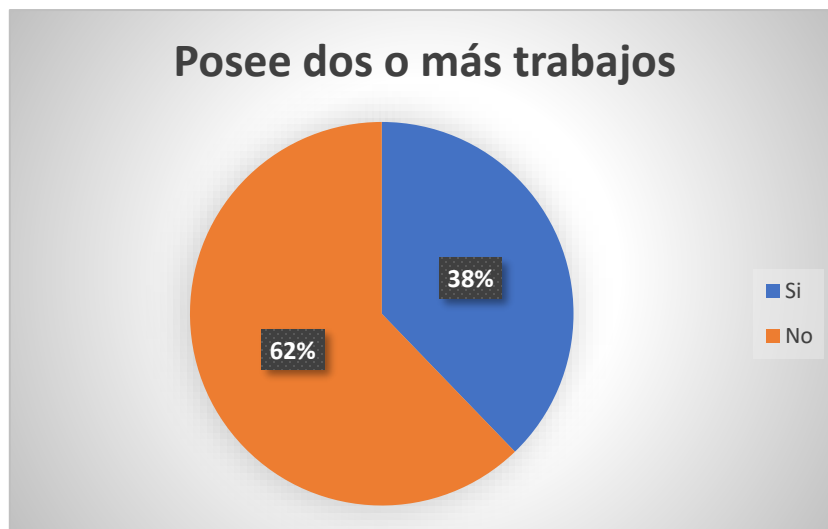
El personal de enfermería que tiene mayor afluencia en las áreas críticas es de sexo femenino cuya participación es de 62% frente al masculino que representa 38%.

Gráfico 4. Personal de enfermería según el nivel de formación



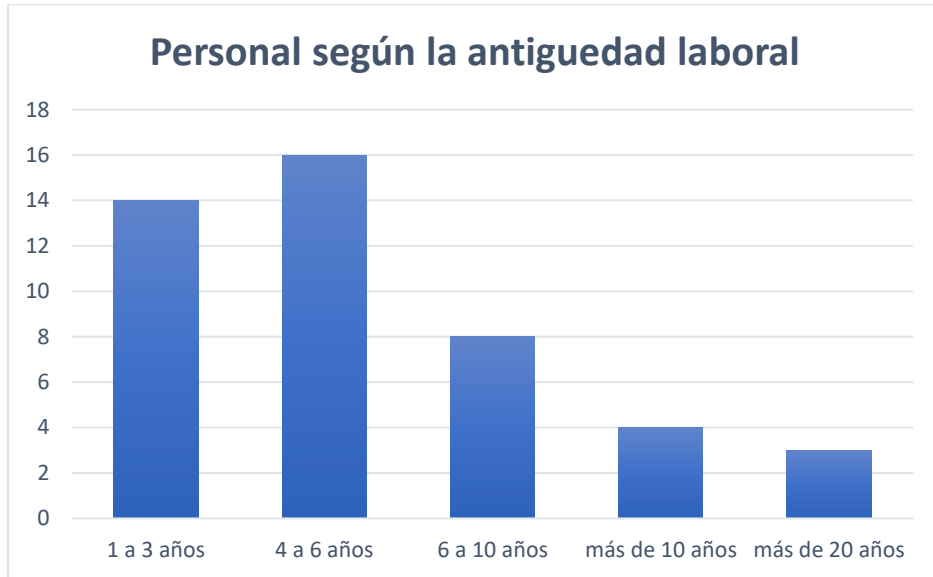
Según el nivel de formación los auxiliares de enfermería tienen mayores plazas en las áreas críticas representando el 42%, mientras que las/os licenciadas/os y los técnicos juntos representan el 58% restante del personal de enfermería.

Gráfico 5. Porcentaje del personal que tiene dos o más trabajos



Se pregunto al personal de enfermería si tenían dos o más trabajos, el 62% contesto negativamente, sin embargo, el 38% contesto que sí.

Gráfico 6. Personal según la antigüedad laboral



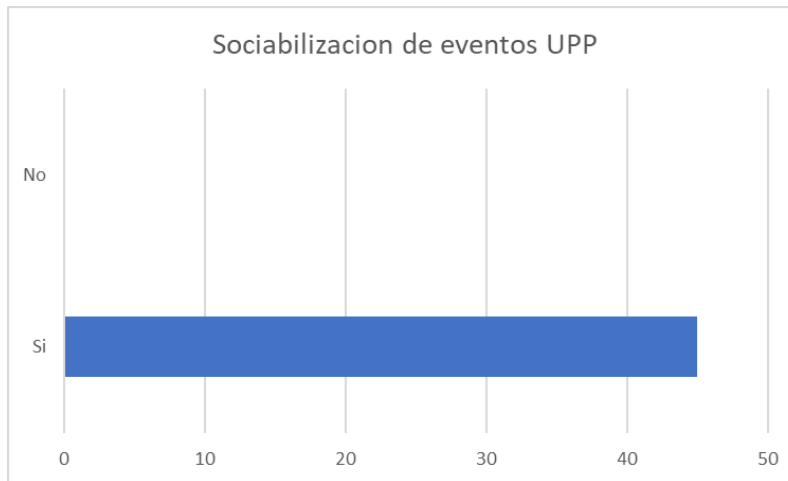
Según la antigüedad laboral, el personal de enfermería que tiene mayor representación son los que tienen 4 a 6 años trabajando en la institución, después en segundo lugar lo ocupan el personal de reciente ingreso que tienen entre 1 a 3 años, luego están los que tienen 6 a 10 años laborando y entre los últimos lugares se encuentran el personal de más de 10 y 20 años de trabajo continuo en la institución.

Gráfico 7. Se realiza capacitaciones sobre seguridad del paciente



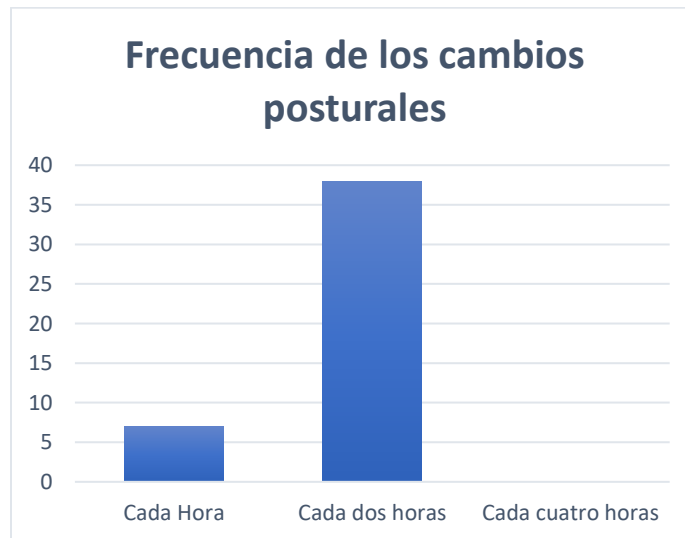
Según la encuesta realizada se preguntó sobre si se realiza capacitaciones sobre seguridad del paciente, el 100% contestó de manera afirmativa.

Gráfico 8. Sociabilización sobre la presencia de UPP en los pacientes



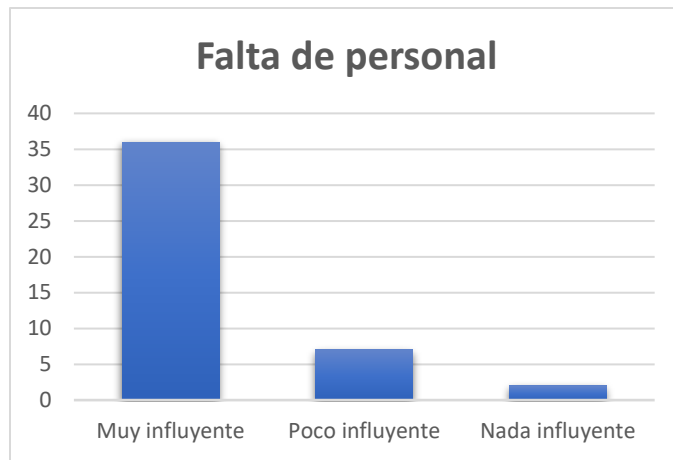
Se pregunto si informaba sobre las úlceras por presión presentadas en los pacientes durante las entregas de guardia en las áreas críticas de la institución, el 100% contesto de manera positiva.

Gráfico 9. Frecuencia de los cambios posturales que realizan en los pacientes



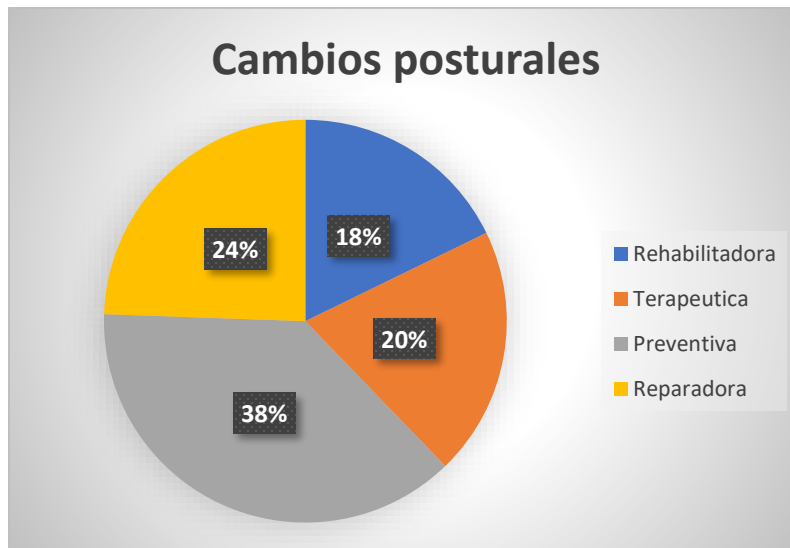
Los cambios posturales que se les realiza a los pacientes en las áreas críticas, la mayoría del personal de enfermería contesto cada dos horas, lo que es correcto.

Gráfico 10. Influencia de la falta de personal en las áreas críticas



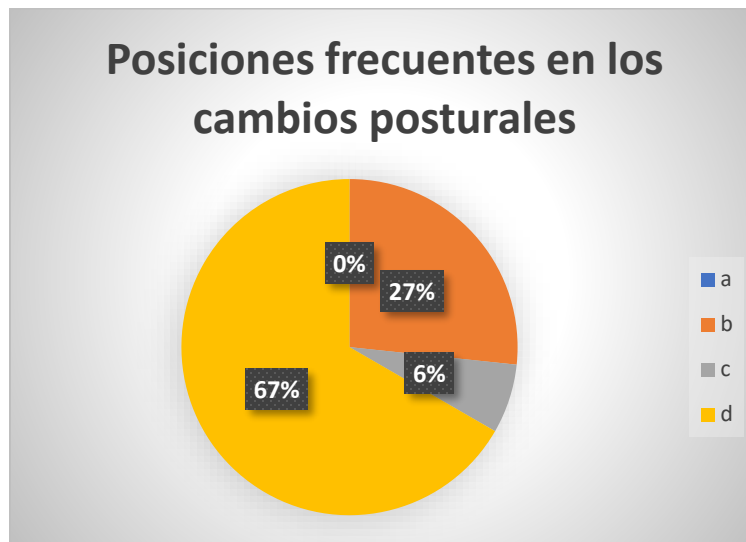
Según la falta de personal asistencial en relación con la presencia de úlceras por presión, gran parte del personal de enfermería contestó que es muy influyente.

Gráfico 11. Los cambios posturales son medidas:



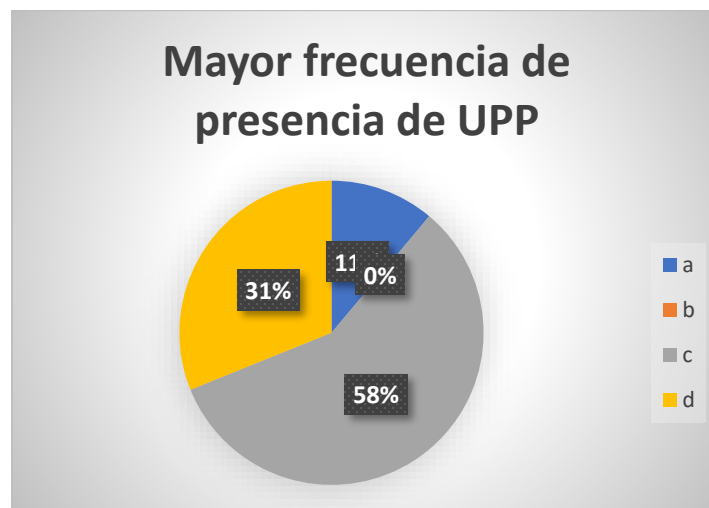
Al momento de contestar sobre si los cambios posturales para aliviar la presión son una medida preventiva, el 38% del personal contestó correctamente.

Gráfico 12. Posiciones frecuentes para los cambios posturales



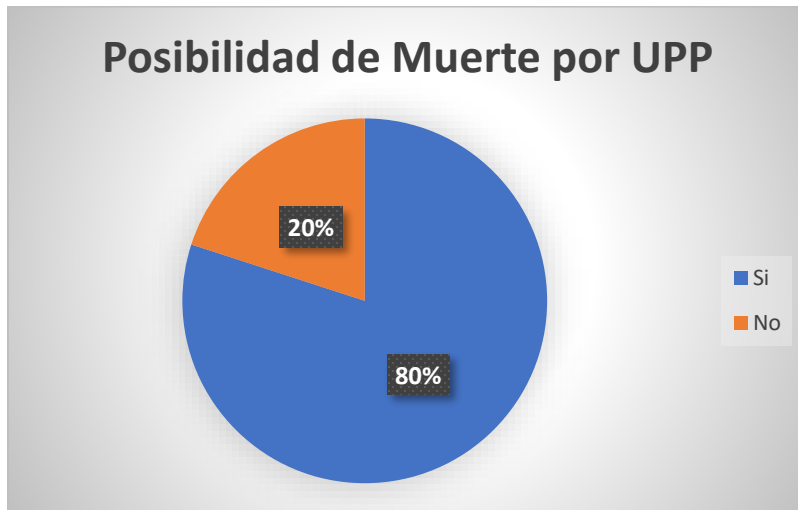
Las posiciones más frecuentes en la realización de cambios posturales son: Decúbito supino, decúbitos laterales, Fowler y Sims, esta es la opción correcta, el 67 % del personal colocó esa respuesta.

Gráfico 13. Zonas de mayor frecuencia de presencia de UPP



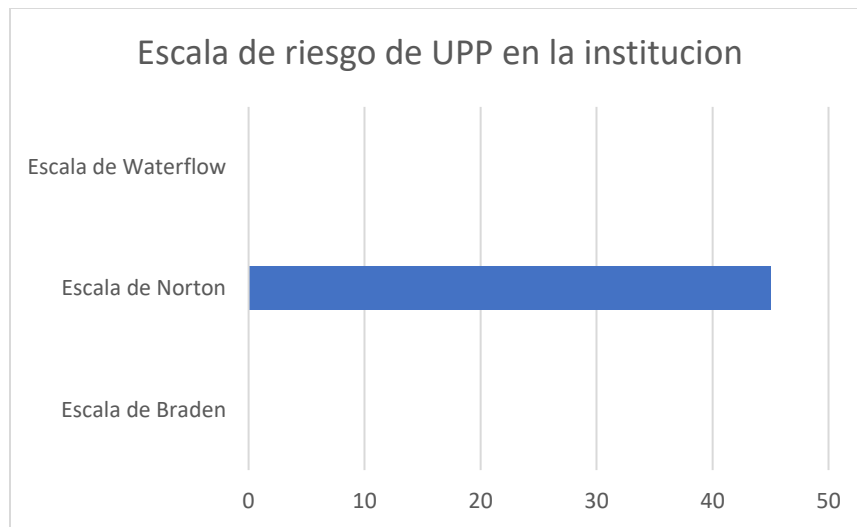
Según las zonas con mayor frecuencia de presencia de úlceras por presión son: las zonas que cubren prominencias óseas, el 58% del personal acertó con la respuesta.

Gráfico 14. Existe posibilidad de muerte por UPP



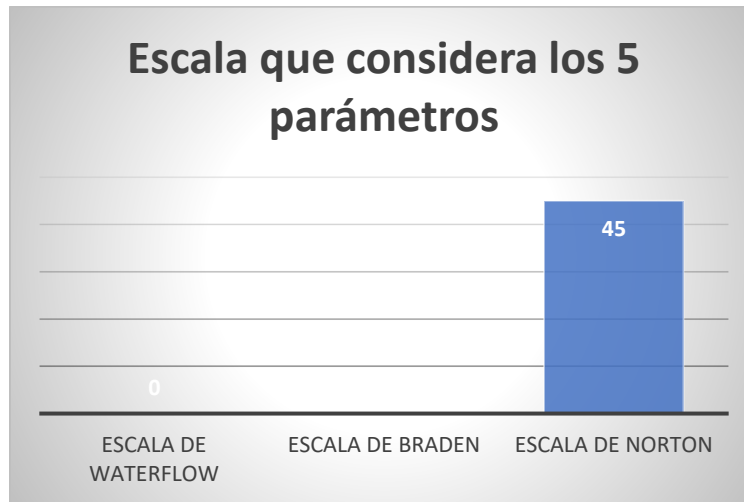
Las úlceras por presión multiplican o aumentan la posibilidad de muerte del anciano, la respuesta es sí. El 80% del personal de enfermería contestó correctamente.

Gráfico 15. Escala de riesgo de UPP utilizada en la institución



Se preguntó cuál es la escala utilizada para valorar el riesgo de presencia de úlceras por presión en la institución, la respuesta correcta es la escala de Norton. Sin embargo, el 100% contestó acertadamente.

Gráfico 16. Escala que usa los 5 parámetros



La escala que considera los cinco parámetros como son: estado mental, incontinencia, movilidad, actividad y estado físico, el correcto es la escala de Norton. El 100% del personal de enfermería acertó con la respuesta.

4.1. DIAGNOSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD

4.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección

La dirección recibe periódicamente los informes sobre la calidad de los servicios de salud, es decir conoce la situación en salud de la institución. Los informes comprenden de cifras relacionadas con la seguridad del paciente, como son la aparición de úlceras por presión, caídas, entre otros eventos adversos ocurridos. Gracias a esto se planifican y gestionan procesos administrativos y médicos que garantizan la seguridad y calidad de la atención en la institución, haciéndola mas eficiente y productiva.

4.1.2. Gestión Estratégica de Marketing

La gestión de marketing realiza estrategias de comunicación para incrementar la producción en la institución. Busca la mejora de los servicios sobre todo en la seguridad del paciente, en este caso la disminución de aparición de las úlceras por presión mediante videos que promueven la calidad y mejora en la atención en salud, de esta manera puede generar mayor compromiso de los trabajadores con la institución, brindando una atención de calidad.

4.1.3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

La gestión administrativa mediante la planificación controla los recursos y procesos necesarios para garantizar la calidad en la prestación de servicios. Realiza la gestión para que la institución cuente con los recursos humanos, equipos biomédicos, insumos y medicación que puedan evitar eventos adversos en los pacientes como son: las úlceras por presión, caídas, entre otros.

El departamento de calidad en los servicios realiza gestiones administrativas para cumplir con los objetivos, entre ellos se destaca mejorar la calidad de atención a los pacientes, llevan a su cargo los análisis estadísticos de la seguridad de los pacientes, es decir las úlceras por presión o algún otro evento adverso que mensualmente se han notificado o presentado en la institución.

4.1.4. Gestión Financiera

La gestión financiera se encarga de planificar, controlar los recursos económicos y de esta manera poder brindar un presupuesto para obtener los recursos necesarios para mejorar la calidad de atención de salud, como la compra de insumos, medicación y el equipamiento biomédico avanzado. Contribuyendo así a la disminución de la aparición de úlceras por presión para la atención integral de los pacientes. El fin principal es utilizar de manera eficiente los recursos económicos disponibles para lograr los objetivos comerciales de la clínica.

4.1.5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Brinda la disposición de recursos de manera efectiva, en este caso mantener abastecido a la institución con insumos médicos, medicamentos, equipos biomédicos que ayuden a disminuir o evitar la presencia de úlceras por presión, entre otros eventos adversos que se puedan presentar en la institución, mejorando de manera eficiente la salud de los pacientes.

Se realiza el monitoreo de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos biomédicos y de las instalaciones de cada área de la institución, brindando de esta manera la calidad de atención en salud.

En logística y flujos de acción se realiza de la mejor forma según los estándares y normativas establecidos por la gerencia. Se realiza el manejo correcto de aislamientos, sala de recuperación postquirúrgica, salas de pacientes coronarios, salas de cuidados intensivos, el manejo adecuado de los desechos, de acuerdo con las normativas establecidas por el Ministerio de Salud Pública.

4.1.6. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Actualmente, la institución se encuentra en la transición de llevar los formularios de atención de manera física a que sean virtuales. El 25% de la atención por parte del personal de enfermería ya se encuentra en formularios virtuales. Es decir que los reportes de las úlceras por presión, se la realiza de manera escrita en el formulario de eventos adversos para que el departamento de calidad de atención en salud lleve el control y monitoreo de estas.

4.1.7. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Gestiona los monitoreos y controles de calidad en la atención en salud, se brinda capacitaciones de la actuación ante eventos adversos sucedidos en la institución.

En el caso de presentarse algún evento adverso, se realiza los procesos correspondientes. Se notifica en cada entrega de guardia a los compañeros de los turnos lo sucedido, como podrían ser la presencia de úlceras por presión, caídas, entre otras. Posteriormente se informa a los coordinadores de enfermería de cada piso sobre lo sucedido durante la guardia. Luego se realizará el control de los avances del evento ocurrido y se gestionará los procesos de mejora en la calidad de los servicios de salud.

CAPITULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN DEL PROBLEMA IDENTIFICADO

PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACION PLAN DE GESTION GERENCIAL

5.1. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

5.1.1. Análisis del Entorno Social (PESTEL)

▪ Factores Políticos

La institución cuenta con convenios con las instituciones de salud públicas y privadas para la atención y acceso a servicios de referencia y contrarreferencia. El Ministerio de Salud Pública (MSP) es la autoridad sanitaria nacional, encargada de generar políticas públicas de salud en el país. Es por ello, el MSP regula las políticas de todas las instituciones de salud en el Ecuador, sin embargo, deberían ser aplicadas y controladas por sus autoridades para mejorar la calidad de los servicios en salud.

La Clínica Guayaquil recibe pacientes referidos de las diferentes instituciones del país, muchos de estos llegan con úlceras por presión posiblemente por la falta de control con los procedimientos de prevención durante su estadía hospitalaria. Existen problemáticas de condiciones de sociales y económicas que no han sido atendidas durante años lo que influye directamente en la salud.

▪ Factores Económicos

La institución pertenece a la Red Complementaria de Salud por lo que puede brindar sus servicios de salud tanto a la red pública como a la red privada. El acceso a la atención médica y los medicamentos está establecido en la Constitución de la Republica y la Ley Orgánica de la Salud, y el MSP administra el presupuesto estatal para la salud de la población.

El presupuesto privado y público benefician a la institución. El presupuesto privado se obtiene de los pacientes que utilizan seguros privados o se atienden de manera particular mientras que el presupuesto público se obtiene de los convenios que tiene con las instituciones públicas de salud. Si el presupuesto es suficiente y es utilizado de manera eficiente, mejorara la calidad de atención en los servicios. Por otra parte, si el presupuesto es limitado, afectará de manera negativa en la atención y calidad de los servicios, debido a que influye en la obtención de insumos, medicamentos y el personal de salud necesario para atender las necesidades de salud.

En la actualidad, la clínica se mantiene estable económicamente por lo que es posible contar con los equipos necesarios para el tratamiento de las diferentes patologías que tenga el paciente, en este caso con colchones anti-escara, taloneras, entre otros equipos que disminuyen o previenen la aparición de úlceras por presión.

- **Factores Socioculturales**

La Clínica Guayaquil atiende diariamente pacientes adultos, ya sean de sexo masculino o femenino, porque en la actualidad no poseen la especialidad de ginecología, ni pediatría. Gran parte de los pacientes son referidos de otras instituciones de la ciudad o inclusive del país.

La aparición de úlceras por presión por lo general se presenta en adultos mayores debido a sus condiciones de vida, sus factores de riesgo, comorbilidades, entre otras predisposiciones. Se brinda especial atención a estos pacientes para prevenir y disminuir los costos en la atención de salud.

- **Factores Tecnológicos**

En la institución los procesos de reportes de eventos adversos como lo son: las úlceras por presión, estas se realizan mediante mensajes por teléfono celular en el cual se toma una foto y por el formulario establecido. En la actualidad los reportes de enfermería se realizan de manera escrita, por lo cual queda notificado en este y dialogado durante la entrega de guardia a los compañeros entrantes al turno.

5.1.2. Análisis FODA

- **FORTALEZAS**

1. Personal de salud capacitado predispuesto al trabajo en equipo.
2. La institución cuenta con equipos biomédicos de última generación para cuidar la salud de sus pacientes.
3. El stock de medicamentos e insumos es amplio y cubre las necesidades de los pacientes en la institución.
4. La infraestructura se encuentra en continua remodelación.
5. Cuenta con su propio laboratorio clínico, área de imágenes y farmacia.
6. Cuenta con médicos especialistas en las diferentes áreas de la salud.
7. La institución brinda docencia sobre las diferentes especialidades de salud que brinda.

▪ **OPORTUNIDADES**

1. Mantener los convenios con seguros privados y públicos.
2. La ubicación geográfica en el centro de la ciudad atrae más usuarios que buscan servicios de salud.
3. La institución tiene terreno para poder ampliar su infraestructura.
4. Contar con certificaciones internacionales.
5. El personal está dispuesto a capacitarse continuamente para sobresalir en el ámbito profesional.

▪ **DEBILIDADES**

1. Necesidad de más especialidades clínicas de tercer nivel.
2. Recursos humanos limitados.
3. Atención médica escrita.
4. Necesidad de actualizar el software de los servicios clínicos.
5. Falta de motivación para el personal de salud.

▪ **AMENAZAS**

1. Resistencia a cambios por parte de los empleados.
2. Saturación con la demanda de pacientes por crecimiento de patologías infecciosas.
3. Falta de adherencia a los protocolos por parte de los profesionales de la salud.
4. Establecimientos de salud con mejores equipos.
5. Competencia con otras instituciones de salud.
6. Deserción de los trabajadores de la salud.

5.1.3. Cadena de Valor de la Organización

Actividades de Apoyo	<p>Infraestructura: Moderna, en buenas condiciones, consultorios de Medicina General, área de emergencias, salas de hospitalización, salas de cuidados intensivos, sala de espera, área de imágenes, laboratorio, patios, balcones, residencias, farmacia, quirófanos, correcta iluminación, aire acondicionado en las respectivas áreas.</p>			
	<p>Recursos Humanos: Personal Operativo, Personal Administrativo, Personal Directivo</p>			
	<p>Tecnología: Acceso a telefonía móvil y fija, internet a través de red wifi y cables ethernet. Sistema SIIS para las historias clínicas digitales.</p>			
Actividades primarias	Logística de Entrada	Operaciones	Planeación Estratégica	Logística de Salida
	<p>El personal de enfermería que recibe al paciente realiza la valoración cefalocaudal para verificar la presencia de alguna úlcera por presión o otra herida que tenga.</p>	<p>Se realiza la valoración de riesgo de presencia de úlceras por presión, en el caso de presentarla se informa al médico para que se brinde el tratamiento oportuno y en el posible caso de no presentar se realiza procedimientos para la prevención.</p>	<p>Se realiza monitoreo continuo sobre la curación de las úlceras por presión y la disminución de la presencia de estas mediante medidas de prevención.</p>	<p>Se verifica la curación de la úlcera por presión y brinda educación al familiar para evitar que vuelva a presentarse. Se indica los posibles tratamientos y procedimientos a realizar en casa.</p>

Elaborado por: Luis Fernando Villalta Miranda

5.1.4. Planificación Estratégica

Misión: “Brindar atención médica especializada de excelencia acompañada de un servicio cálido a través de una cultura organizativa basada en la cooperación y trato personalizado”. (“Quienes somos | Clínica Guayaquil”) (Clínica Guayaquil, 2023)

El plan gerencial enfocado en la prevención de úlceras por presión relacionado con los cuidados de enfermería de las áreas críticas se centra con la misión de la institución al generar un trato personalizado con los pacientes de acuerdo con el riesgo que puedan presentar, a sus patologías o estado mental. El trabajo en equipo con el personal sanitario beneficia y mejora la calidad de los servicios brindados.

Visión: “Convertirnos en líderes en prestaciones médicas de alta complejidad y distinguimos por brindar el máximo nivel de atención al paciente. Haremos énfasis en la prevención, educación continua e innovación para lograr nuestro objetivo”. (“Quienes somos | Clínica Guayaquil”) (Clínica Guayaquil, 2023)

El enfoque que tiene la visión de la institución se relaciona con las capacitaciones, actualizaciones en los cuidados que se brinda al personal de salud que labora en las diferentes áreas de la clínica para que puedan poner en práctica las medidas de prevención ante eventos adversos como los son la presencia de úlceras por presión.

Valores: “Respeto, Ética, Excelencia, Vocación de servicio, Trabajo en Equipo”. (Clínica Guayaquil, 2023)

El plan gerencial presentado para la Clínica Guayaquil se guía con los valores establecidos en la institución, debido a la disposición que presenta el personal de salud para atender a los pacientes practicando el respeto hacia los pacientes, sin olvidar la ética por la que juramos servir a los demás, buscando siempre la excelencia en la atención mediante la vocación de servicio para emplear nuestros esfuerzos en la mejora de salud, fomentando el trabajo en equipo.

Objetivos Institucionales:

- Garantizar una atención de calidad con trato humanizado al paciente.
- Promover el posicionamiento de la institución, prestando servicios médicos, equipamiento tecnológico e innovación.
- Generar conocimiento científico promoviendo la formación profesional y las herramientas para la transferencia de conocimiento, posicionando a la Clínica Guayaquil como una institución hospitalaria, investigativa y académica.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa técnica y legal del sector hospitalario.
- Garantizar la prestación de servicios médicos con solidez financiera para el desarrollo sostenible en el tiempo.

El plan gerencial para la prevención de úlceras por presión está dirigido a cumplir con los objetivos establecidos para la institución, garantizando el trato personalizado y humanizado del usuario, promoviendo la mejora en la calidad de atención en la salud, estableciendo capacitaciones para actualizar la información y cumplir con los procesos establecidos en las normas de la clínica.

CAPÍTULO V. 2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA PREVENCIÓN DE ÚLCERAS POR PRESIÓN

5.2.1. Propuesta de solución: Formulación del plan de gestión gerencial

El plan de gestión gerencial desarrollado en la Clínica Guayaquil en la ciudad de Guayaquil, se han definido las siguientes actividades:

5.2.1.1. Gestión Gerencial de la Dirección

- Indicadores de Gestión por áreas (Proyección cinco años)

Actividad 1.- Conformar un comité de calidad en los servicios de salud para la prevención de úlceras por presión.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Comité de calidad de servicios de salud para el control de eventos adversos como las UPP.	Número	Comité de calidad conformado / Comité de calidad planificado	Documento de formación del comité de calidad de servicios de salud.	1

Elaborado por: Luis Fernando Villalta Miranda

5.2.1.2. Mejoramiento Continuo de la Calidad

- Indicadores de Calidad por áreas (Proyección cinco años)

Actividad 2.- Planificación sobre los procesos que llevara cada integrante del comité de control y prevención de úlceras por presión.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Plan de procesos establecidos para los integrantes del comité.	Número	Plan elaborado /Plan acordado	Documento de la planificación estratégica del comité de calidad.	1

Elaborado por: Luis Fernando Villalta Miranda

5.2.1.3. Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

Indicadores de Ejecución por áreas (proyección cinco años)

Actividad 3.- Establecer cronogramas y plazos para cumplir las metas y objetivos de la institución definidos en el plan del comité de calidad de atención en salud y realizar monitoreo continuo de la prevención de úlceras por presión.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Establecer cronogramas y plazos para cumplir las metas y objetivos del plan de prevención de UPP.	Número	Metas cumplidas / Metas establecidas	Informes por trimestres del cumplimiento de metas y objetivos	1

Elaborado por: Luis Fernando Villalta Miranda

5.2.1.4. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Indicadores de Gestión Administrativa por áreas (Proyección cinco años)

Actividad 4.- Diseñar y aplicar un plan de capacitación continua al personal de salud sobre la calidad de atención sanitaria y la prevención de úlceras por presión

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Capacitaciones trimestrales para el personal de salud sobre prevención de úlceras por presión	Porcentaje	(Número del personal capacitado / Número del personal convocado) * 100	Informe de capacitación Registro de asistencia	≥ 70%

Elaborado por: Luis Fernando Villalta Miranda

5.2.1.5. Prestación de Servicios, indicadores de gestión (proyección cinco años)

Actividad 5.- Realizar cronograma de mantenimiento de los equipos biomédicos de las áreas clínicas de la institución.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Cronograma de mantenimiento de los equipos biomédicos.	Número	Cronograma elaborado / Cronograma planificada	Informe de mantenimiento registros de mantenimiento	1

Elaborado por: Luis Fernando Villalta Miranda

5.2.1.6. Gestión Financiera

Indicadores de Gestión Financiera por áreas (proyección cinco años)

Actividad 6.- Solicitar el presupuesto para las capacitaciones al personal de salud sobre la prevención de úlceras por presión.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Presupuesto para las capacitaciones al personal de salud sobre la prevención de úlceras por presión	Número	Presupuesto asignado / Presupuesto solicitado	Documento del presupuesto asignado	1

Elaborado por: Luis Fernando Villalta Miranda

5.2.1.7. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Indicadores de Adquisición de Medicamentos, material quirúrgico e insumos (proyección cinco años)

Actividad 7.- Notificar al área de compras sobre el abastecimiento permanente y suficiente de los medicamentos e insumos para la prevención y tratamiento de úlceras por presión.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Elaborar un reporte de abastecimiento permanente y suficiente de medicamentos e insumos	Número	Reporte elaborado/ Reporte planificado	Reporte enviado al área de Compras	1

Elaborado por: Luis Fernando Villalta Miranda

5.2.1.8. Gestión de la Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Indicadores de gestión de registros de la información (proyección cinco años)

Actividad 8.- Actualización de la plataforma para realizar reportes digitales sobre eventos adversos como aparición de UPP.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Actualización de la plataforma digital para los servicios de salud.	Porcentaje	(Actualización realizada/ actualización total) * 100	Informes de las actualizaciones realizadas	$\geq 90\%$

Elaborado por: Luis Fernando Villalta Miranda

5.2.1.9. Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Actividad 9.- Actualización de los protocolos y normas de la institución sobre la prevención de úlceras por presión.

Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	Meta
Actualización de los protocolos y normas de la institución sobre la prevención de úlceras por presión.	Porcentaje	$(\text{Actualización actual} / \text{Actualización total}) * 100$	Protocolos de atención Registro de cambios y actualizaciones	$\geq 90\%$

Elaborado por: Luis Fernando Villalta Miranda

CAPITULO IV. EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL

4.1. Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial

El plan gerencial para la prevención de úlceras por presión enfocado al personal de Enfermería en la Clínica Guayaquil el cual tiene como objetivo disminuir la presencia de escaras en los pacientes, se evidenciaron varias limitaciones y restricciones como son:

- Recursos limitados: La implementación del plan de gestión requiere de recursos financieros y humanos que pueden no estar accesibles. La ausencia de presupuesto o del personal capacitado posiblemente limite la implementación del plan.
- Resistencia al cambio: El personal de salud podría mostrarse resistente al cambio, debido a la falta de comprensión y aceptación de los objetivos del plan de gestión.
- Falta de autonomía: La capacidad de respuesta por parte del personal que debe ocuparse de las diferentes asignaciones previstas para aplicar las estrategias del plan gerencial.
- Dificultad para la comunicación: Muchos de los colaboradores hacen turnos en diferentes horarios, otros se van de vacaciones, entonces significa un poco desafiante llegar al acuerdo mutuo para la implementación del plan.

4.2. Conclusiones

- Al implementar un plan de gestión gerencial enfocado en la prevención de úlceras por presión relacionado con la atención de enfermería, es posible que los resultados mejoren la calidad de atención en los pacientes.
- El personal de salud necesita de capacitaciones para mejorar sus conocimientos y emplear correctamente los procedimientos durante la atención al paciente.
- El cronograma de capacitaciones debe ser periódico en el tiempo por el ingreso de nuevo personal a la institución.
- Realizando controles continuos sobre la calidad de atención en los pacientes, se fomentará la mejora continua en los procesos.
- Se debe fomentar el uso de insumos y/o procedimientos que puedan prevenir la aparición de úlceras por presión en las áreas clínicas de la institución.

Bibliografía

- Censos, I. N. (2022). *INEC*. Retrieved from <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/actividades-y-recursos-de-salud/>.
- GNEAUPP. (2020). *GRUPO NACIONAL PARA EL ESTUDIO Y ASESORAMIENTO EN ULCERAS POR PRESION Y HERIDAS CRONICAS*. Retrieved from <https://gneaupp.info/una-correcta-atencion-evitaria-el-95-de-las-ulceras-por-presion-del-enfermo-diario-de-leon/>.
- Guayaquil, C. (Julio de 2023). *Clinica Guayaquil*. Obtenido de <https://www.clinicaguayaquil.com>
- Hospital Vernaza. (n.d.). *Hospital Luis Vernaza*. Retrieved from Junta de Beneficencia: www.hospitalvernaza.med.ec/clinica-sotomayor/infraestructura
- Ministerio de Salud Pública. (2016). *Ministerio de Salud Pública - Manual de Seguridad del Paciente*. Retrieved from www.salud.gob.ec.
- MINSALUD. (2020). *MINSALUD*. Retrieved from <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/prevenir-ulceras-por-presion.pdf>.

ANEXOS

Encuesta realizada al personal de enfermería sobre la prevención de úlceras por presión de las áreas críticas de la Clínica Guayaquil.

Seleccione lo siguiente:

1. Área a la que pertenece:

- Emergencia 3
- Post Operatorio Coronario
- Unidad de Cuidados Intensivos Favaloro

2. Edad:

- 21 – 30
- 31 – 40
- 41 – 50
- 51 – 60

3. Sexo:

- Masculino
- Femenino

4. Nivel de formación:

- Auxiliar en Enfermería
- Técnico en Enfermería
- Licenciad@ en Enfermería

5. Posee dos o más trabajos

- Si
- No

6. ¿Qué antigüedad laboral posee?

- 1 a 3 años
- 4 a 6 años
- 6 a 10 años
- Más de 10 años
- Más de 20 años

7. ¿Se realiza capacitaciones en seguridad del paciente?

- Si
- No

8. ¿Durante la entrega de guardia se informa sobre la presencia de eventos relacionados a úlceras por presión en el servicio?

- Si
- No

9. ¿Con qué frecuencia realiza los cambios posturales en los pacientes?

- Cada hora
- Cada dos horas
- Cada cuatro horas

10. ¿Cuánto cree usted que influye la falta de personal asistencial con la presencia de úlceras por presión?

- Muy influyente
- Poco Influyente
- Nada influyente

11. Los cambios posturales además de aliviar la presión, es una medida:

- Rehabilitadora
- Terapéutica
- Preventiva
- Reparadora

12. Las posiciones más frecuentes al momento de realizar los cambios posturales son:

- a) Trendelemburg, Jacknrite y Roser
- b) Decúbito prono, decúbito supino y genupectoral
- c) Antitrendelemburg, Roser y decúbito prono
- d) Decúbito supino, decúbitos laterales, Fowler y Sims

13. Las zonas con mayor frecuencia de presencia de úlceras por presión son:

- a) Las zonas de piel con exceso de pigmentación
- b) La zona superior del tórax
- c) Las zonas que cubren las prominencias óseas.
- d) Cualquier zona es susceptible de presencia de UPP

14. ¿Las úlceras por presión (UPP) multiplica la posibilidad de muerte en el anciano?

- Si
- No

15. La escala utilizada para valorar el riesgo de presencia de úlceras por presión en la institución es:

- Escala de Braden
- Escala de Norton
- Escala de Waterflow

16. Una de las siguientes escalas considera cinco parámetros que son: estado mental, incontinencia, movilidad, actividad y estado físico, elija la correcta:

- Escala de Waterflow
- Escala de Braden
- Escala de Norton